Rapport d'avancement
Juin 2011-Juin 2012

Ministère des Télécoms
وزارة الاتصالات

SOMMAIRE

01. LE RÉSEAU FIXE, INTERNET ET VOIX

02. LE RÉSEAU MOBILE, INTERNET ET VOIX

03. FINANCES PUBLIQUES, INVESTISSEMENTS ET REVENUS

04. DYNAMISER LE SECTEUR PRIVÉ

05. LES DISFONCTIONNEMENTS DE L'ADMINISTRATION

06. CHANTIERS EN COURS

07. LES GRANDS PROJETS POUR LE FUTUR

08. VISION DU SECTEUR

Ministère des Télécoms
وزارة الاتصالات

Chers compatriotes, chers collègues,

Le devoir de tout employé de l'administration publique, Ministre compris, est de veiller au bon fonctionnement du service public. Ceci est particulièrement crucial quand ce service constitue un des liens névralgiques principaux de l'économie comme c'est le cas des télécommunications. Ajoutons à cela l'impératif de la réforme et de la réhabilitation de l'appareil de l'État dans toutes ses formes et nous aurons une idée approximative de l'ampleur de la tâche.

Mais pour commencer, j'aimerais rappeler que le mal principal dont souffre le Liban est son taux d'émigration alarmant. Plus d'un million de personnes ont quitté le pays entre 1993 et 2003, selon l'une des statistiques de la Sureté Générale. Ces chiffres doivent être ajoutés au chômage officiel et au chômage déguisé qui touchent une grande partie de la population résidente et qui, cumulés, atteignent 45%.

C'est le modèle économique en place depuis les années 90 qui décourage les investissements productifs et favorise les placements rentiers qui ne génèrent que peu ou pas d'emplois.

Le grand intérêt du secteur des télécoms, c'est qu'il offre au pays la formidable opportunité d'inverser ce modèle en peu de temps. En effet, à l'inverse de l'industrie lourde et de l'agriculture, les conditions nécessaires à faire du Liban un pôle numérique régional sont faciles à réunir et n'ont pas besoin d'une restructuration majeure de l'économie Libanaise. Les ressources humaines qualifiées existent déjà en abondance. Le réseau local de transport des données et la connectivité internationale viennent de faire un bond en avant de 10 ans et devraient atteindre un niveau très acceptable d'ici quelques mois. Enfin, les règles assurant la libre concurrence et empêchant la formation de monopoles sont en préparation et le Ministère devrait proposer au Conseil des Ministres un nouveau cadre juridique et règlementaire à cet effet d'ici la fin de l'été.

Malgré tous les blocages rencontrés et les opérations quotidiennes de sabotage administratif auxquelles nous avons fait face, les mesures que les Ministres Bassil, Nahas et moi-même avons prises ont inversé la pratique des gouvernements précédents qui consistait à faire du secteur une vache à lait tantôt de monopoles privés, tantôt du Trésor public.

Ainsi, entre 2009 et 2012, sous notre direction, le Ministère des Télécoms a massivement investi pour moderniser les réseaux fixes et mobiles - Fibre Optique et 3G - et pris de nombreuses mesures visant à dynamiser le secteur et à faire du Liban un Hub Digital régional.

Ces mesures ont commencé à donner des résultats quantifiables. Les vitesses se sont améliorées de 15 fois sur le réseau fixe et de 18 fois sur le réseau mobile. La connectivité internationale a augmenté de 11 fois et sera bientôt redondante avec l'achat de 800 Gbps de capacité sur le câble Alexandros. Les prix de l'Internet aux compagnies et aux individus ont été diminués de 80%. Le nombre d'abonnés au DSL a augmenté de 20% et celui du Mobile Broadband de 158%. Autant de mesures qui, selon les études de la Banque mondiale, devraient augmenter le taux de croissance de l'économie de plus de 2 points.

Seule la qualité des appels de téléphonie mobile laisse encore à désirer du fait d'une infrastructure 2G obsolète et d'un manque de maintenance et d'investissement. Un plan d'action agressif a été lancé début 2012 et il devrait nous ramener aux standards internationaux au plus tard d'ici la fin de l'année.

Toutes ces réalisations n'auraient pas été possibles sans le travail infatigable d'une équipe formidable, que je remercie ici et qui regroupe, outre les employés et directeurs du Ministère, de Ogero, de l'OSB, de la poste, et de MIC1 et MIC2, mon équipe personnelle composée d'une vingtaine de personnes hors du commun qui ont travaillé avec abnégation et persévérance pour atteindre l'objectif que nous nous sommes fixé : placer le Liban au centre de l'économie digitale mondiale.

Pour le reste, ce sera aux générations de jeunes Libanais, aux créateurs de programmes, aux inventeurs d'applications et aux entrepreneurs innovants, une fois l'infrastructure mise à niveau, de transformer le potentiel en réalité et d'inverser ce faisant le sens de l'émigration.

***L'avenir nous attend, ne le décevons pas**..*

Nicolas Sehnaoui

01. LE RÉSEAU FIXE, INTERNET ET VOIX

Le 23 août 2011, le Conseil des Ministres a approuvé un décret destiné à réduire en moyenne de 80% les tarifs de l'Internet et des lignes dédiées internationales utilisées par les entreprises. Les instituts éducatifs bénéficient de 20% de réduction supplémentaire. Entré en vigueur début octobre, ce décret a été rendu possible grâce à l'augmentation de la capacité internationale grâce à l'activation du câble IMEWE en juillet 2011, de 3 à 23 puis 33 Gigabits par seconde, dont 13 sont utilisés seulement.

Depuis mai 2012, les clients du Ministère ont accès au téléchargement illimité la nuit

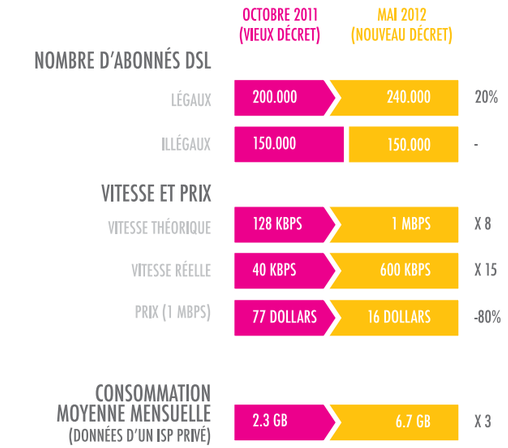
Internet : investissements et baisse des prix

Pour les entreprises

Le prix du E1 international - équivalent à 2 Mbps - est passé de 2 700 à 420 dollars. Le prix du E1 local est 33% moins cher pour les entreprises situées à plus de 20 km de Beyrouth, afin de promouvoir le développement équilibré. Le prix de la ligne dédiée internationale a diminué de 82%, de 15 000 à 2 700 dollars.

Pour les particuliers

Le prix des plans DSL a diminué de 80% en moyenne avec une augmentation de la capacité entre 2 et 5 fois. La consommation nocturne, de minuit à 7h du matin, est devenue gratuite et illimitée depuis le 5 mai 2012.



Voix: augmentation du nombre d'utilisateurs et baisse des prix

Le nombre de personnes reliées au réseau cuivre pour les abonnements de téléphone fixe n'a cessé d'augmenter et a atteint les 854 000 à fin avril 2012. Sous le mandat du Ministre Bassil, le coût d'achat d'une ligne fixe a diminué de 73% et un tarif incluant un escompte de 40% entre 21h et 7h du matin a été instauré.

Internet gratuit dans les jardins publics

Lancée par le Ministre Nahas et poursuivie par le Ministre Sehnaoui, cette initiative vise à équiper tous les jardins publics (déjà peu nombreux) du pays de Wifi gratuit. Déjà 3 jardins publics sont équipés : Sioufi et Sanayeh à Beyrouth, et Menchiyeh à Tripoli.

3 jardins publics sont déjà équipés de Wifi gratuit et 5 sont en cours d'exécution

Au total, 12 parcs sont concernés par le mémorandum d'entente signé en 2011 entre le Ministère des Télécoms, l'Association des banques et le fournisseur d'accès à Internet Sodetel.

Le Ministère se charge de déployer les infrastructures, Sodetel assure le service et l'Association des banques prend en charge les coûts engendrés dans certains jardins. Un accord a également été conclu avec l'équipementier Cisco pour avoir des réductions de l'ordre de 85% sur les équipements. Pour étendre le projet à d'autres jardins, le Ministère des Télécoms est actuellement en négociation avec plusieurs sponsors qui sont prêts à fournir le financement et les services nécessaires.

Les parcs concernés

Wifi déjà installé
- *Sanayeh- René Mouawad à Beyrouth (22 000 m²)*
- *Sioufi à Beyrouth (20 000 m²)*
- *Manchiyeh à Tripoli (10 000 m²)*

Wifi en cours d'installation
- *Jezzine (3 200 m²)*
- *Kadri à Zahlé (4 500 m²)*
- *Le jardin des Jésuites - Yassou3iyé à Beyrouth (4 400 m²)*
- *Le jardin de Saint Nicolas à Beyrouth (2 200 m²)*
- *Talet el Khayat - Moufti Hassan Khaled (5 000 m²)*

Wifi prévu, en attente de financement
- *Zouk Mikhaël (2 950 m²)*
- *Ballouné (6 550 m²)*
- *Burj Hammoud (1 623 m²)*
- *La Istiraha du Château de Saïda (20 000 m²)*

Jardins sur liste d'attente
- *Baaklin (10 000 m² sur un total de 40 000 m²)*
- *Herch Beyrouth (30 000 m²), sachant que le parc s'étend sur une surface totale de 330 000 m²*
- *Bourj Abi Haidar (7 000 m²)*
- *Fih (20 000 m²)*

02. LE RÉSEAU MOBILE, INTERNET ET VOIX

En 1994, l'État Libanais a attribué 2 licences mobiles à 2 opérateurs privés sous forme de BOT. En 2002, l'État a récupéré les 2 opérations par le biais de 2 sociétés, MIC1 et MIC2, aujourd'hui entièrement possédées par l'État par le biais de contrats fiduciaires et confie leur gestion à des opérateurs privés. Mais les investissements restent sous le contrôle de l'État qui freine les investissements, ce qui fait que le réseau se détériore petit à petit. Les Ministres Bassil, Nahas et Sehnaoui, entament une politique d'investissement agressive afin d'étendre le réseau, d'accroître sa capacité et de le moderniser.

En janvier 2012, les contrats de gestion sont une fois de plus renégociés avant leur reconduction. Les opérateurs se voient imposer une rémunération divisée en 2 parties : une composante fixe et une composante variable liée à l'exécution de 12 objectifs fixés par le Ministère.

Ils consistent à:
- améliorer le système des centres d'appels
- permettre à au moins un MISP *(Mobile Internet Service Provider)* d'opérer sur le réseau
- permettre aux distributeurs d'activer de nouvelles lignes de téléphone en ligne
- améliorer la qualité de service (QoS)
- instaurer le *National Roaming*
- remplacer le WLL actuel par le WLL via le réseau mobile dans les zones désignées par le Ministère des Télécoms
- créer un département d'innovation
- créer des plateformes d'applications mobiles
- installer un outil de *monitoring* du réseau à distance
- offrir jusqu'à 6 *packages* voix et données
- respecter les dépenses prévues (OPEX)
- lancer la nouvelle identité commerciale de Touch
- installer un nouveau système ERP chez Alfa

MTC Touch devient Touch

L'opérateur de téléphonie mobile MTC Touch a changé d'identité au début du mois de juillet 2012, pour devenir Touch. La marque MTC appartient en effet à l'opérateur koweitien Zain, en charge du réseau de MIC2, alors que Touch appartient à l'État Libanais. Ce qui signifie concrètement que si l'État Libanais venait à ne pas reconduire le contrat de Zain, le Ministère des Télécoms devrait changer la marque immédiatement au risque de se voir réclamer des dommages et intérêts.

Conscient du problème, le Ministre Sehnaoui a, lors du renouvellement du contrat de gestion avec Zain, inscrit aux objectifs de l'opérateur le changement de l'identité de MIC2. Une campagne publicitaire conçue par l'agence JWT, qui a remporté l'appel d'offres, a accompagné le changement d'identité: elle s'articulait autour du thème « In my new world" , dans laquelle les usagers pouvaient exprimer dans une vidéo postée en ligne leurs souhaits dans un monde nouveau. JWT en a ensuite sélectionné quelques unes pour créer sa campagne d'affichage, de radio et de télévision.

TELECOMMUNICATIONS MINISTRY ONE YEAR PROGRESS REPORT

Ministère des Télécoms وزارة الاتصالات

INTERNET SPEED

MOBILE INTERNET SPEED **INCREASED BY 18 TIMES**
Average user experience up from 70 Kbps (EDGE) to 1.2 Mbps (3G)

FIXED INTERNET SPEED (DSL) **INCREASED BY 15 TIMES**
Average user experience up from 40 Kbps to 600 Kbps

SUBMARINE CABLE CAPACITY **INCREASED BY 11 TIMES**
Total Lebanese capacity up from 3 Gbps to 33 Gbps (used 13 Gbps, available 20 Gbps)

PRICES TO INDIVIDUALS

FIXED INTERNET PRICES **DECREASED BY 80%**
DSL price down from 77$ to 16$ (1 Mbps). Additional 20% discount for Education

MOBILE PRICES **DECREASED BY 72%** IN THE U-CHAT BUNDLE
Alfa youth bundle starting price 9$ including: 30min local calls, 200 SMS, 50MB and unlimited calls to one Alfa number during weekends. Touch youth bundle to be launched soon

MOBILE PRICES **DECREASED BY 40%**
Touch local calls decreased by 40% daily from 10 p.m. to 8 a.m. and all day Sunday, for prepaid and postpaid
Alfa local calls decreased by 20% daily from 10 p.m. to 12 a.m. and by 40% from 12 a.m. to 8 a.m. for prepaid only

BLACKBERRY PRICES **DECREASED BY 88%** PER MB
Main plan down from 40$ to 24$, and up from 100MB to 500MB. New plans starting 8$ targeting youth

PRICES TO COMPANIES

INTERNATIONAL E1 PRICES TO COMPANIES **DECREASED BY 84%**
E1 (2 Mbps) down from 2,700$ to 420$

INTERNATIONAL LEASED LINE PRICES TO COMPANIES **DECREASED BY 82%**
International leased line down from 15,000$ to 2,700$

FREE INTERNET

FREE INTERNET **AT NIGHT** AND **IN PUBLIC GARDENS**
From 12 a.m. to 7 a.m.

3 achieved: Sioufi, Sanayeh and Tripoli
8 on the way: Jezzine, Zahlé, St. Nicolas, Jesuites, Tallet El khayyat, Saida, Horsh Beirut, Bourj Abou Haidar

02. LE RÉSEAU MOBILE, INTERNET ET VOIX

Internet: introduction de la 3G+ en octobre 2011

En octobre 2011, les services de téléphonie mobile de troisième génération 3G ont été lancés par le Ministre Sehnaoui. En juillet 2012, le réseau déployé par Touch est composé de 5 612 antennes et de 15 stations mobiles et celui de Alfa de 4 505 antennes et de 15 stations mobiles. Ils sont équipés de la technologie HSPA+, permettant des vitesses de connexion théoriques allant jusqu'à 42 Gbps. Grâce aux derniers développements technologiques, ils pourront atteindre les 84 Gbps, se rapprochant ainsi fortement de la 4G, dont les vitesses théoriques commencent autour de 100 Gbps.

	JUIN 2011	MAI 2012	
NOMBRE D'ABONNÉS INTERNET MOBILE	280.000	722.000	158 %
VITESSE MOYENNE RÉELLE	70 KBPS	1.2 MBPS	X 18
VOLUME MENSUEL MAXIMAL DE TÉLÉCHARGEMENT POUR LE PRIX D'ENTRÉE	50 MB	100 MB	X 2
PRIX D'ENTRÉE	10 DOLLARS	10 DOLLARS	

OCT 2011: INTRODUCTION DE LA 3G

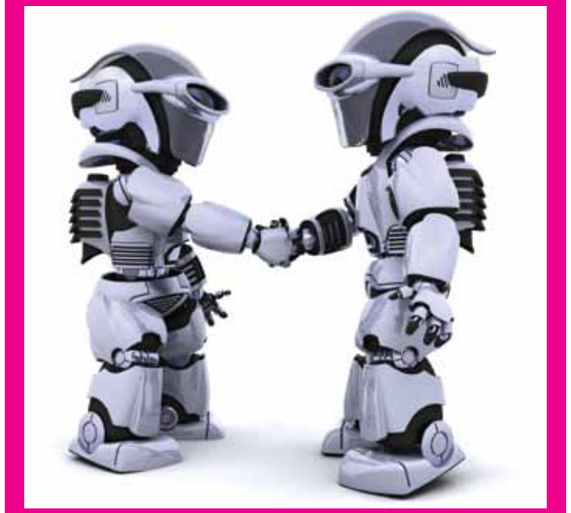
En 11 mois, le nombre d'utilisateurs a augmenté de 158 %

De plus, le nouveau réseau est *4G-ready*. Le jour où le passage à la 4G sera décidé, il suffira de modifier les cartes dans les antennes. L'engouement des Libanais pour la 3G a été fulgurant ; en 11 mois, le nombre d'utilisateurs a augmenté de 158%, pour atteindre plus de 722 000 abonnés en mai 2012.

Les résultats des examens officiels envoyés par SMS

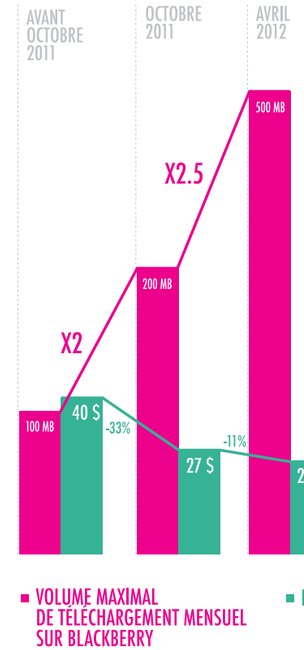
Début août 2012, le Ministère des Télécoms, en partenariat avec le Ministère de l'Éducation et l'opérateur de téléphonie mobile Alfa a permis aux quelques 19 000 étudiants du brevet et du baccalauréat Libanais d'obtenir leurs résultats par SMS, sans coût supplémentaire autre que le prix du SMS, le service étant accessible aussi bien aux détenteurs de lignes Alfa que Touch. Cette initiative, qui constitue un exemple parfait d'une collaboration réussie entre les divers Ministères, intervient après le retard subi par les élèves dans la correction de leurs examens : les professeurs étaient en effet en grève pour réclamer une hausse de leur salaire.

Introduction de puces "machine to machine"



Au début de l'année 2012, le Ministère a introduit les puces 3G « machine to machine », qui permettent à des équipements de communiquer sans intervention humaine en utilisant le réseau cellulaire 3G. Les applications de ce genre de puces pour le secteur privé sont nombreuses: pouvoir suivre une flotte de camions ou de voitures, mettre en place un système d'appel au secours en cas de pannes d'ascenseur, transfert des consommations des compteurs d'électricité ou de gaz, etc. Ce système existait déjà sur GPRS, mais à des prix élevés. Avec l'avènement de la 3G, le Ministère a révisé les prix à la baisse pour permettre l'essor de ce type de services.

Les offres Blackberry



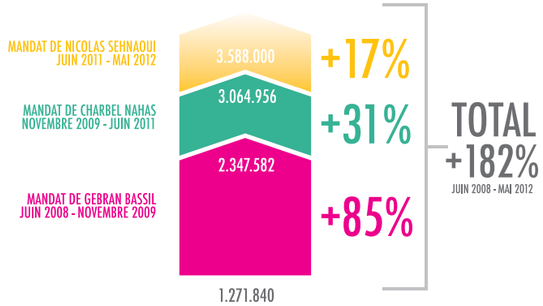
PRIX/MB
-88%

02. LE RÉSEAU MOBILE, INTERNET ET VOIX

Voix : explosion du taux de pénétration de la téléphonie mobile

Avec l'amélioration des réseaux de téléphonie mobile et la baisse des prix décidée sous le mandat de Gebran Bassil en mars 2009, le nombre d'abonnés mobiles, longtemps plafonné à 1 million environ, a explosé : aujourd'hui, environ 3,6 millions de Libanais - soit 85,4% de la population* a un téléphone portable en service, ce qui place le Liban au-dessus de la moyenne des pays en développement, qui est de 78,8%.

** Taux basé sur la population résidente, Libanais et non Libanais, estimée à 4,2 millions.*



LE REVENU MOYEN PAR ABONNÉ, SOIT LA CONSOMMATION MENSUELLE,A DIMINUÉ DE 71 DOLLARS (AVANT MARS 2009) À 38 DOLLARS (EN 2012).

85,4% de la population Libanaise a un téléphone portable en service

Quelques problèmes se font sentir au niveau de la qualité de service : le taux d'appels défaillants est très élevé, et les abonnés doivent souvent essayer plusieurs fois avant de pouvoir joindre leurs interlocuteurs. Ces problèmes devraient être résolus avant la fin de l'année grâce à la mise en place d'un plan de qualité de service (QoS), qui comprend notamment, l'installation progressive de 1 200 antennes supplémentaires, l'accroissement des capacités sur l'accès et sur le cœur du réseau, le démarrage d'un plan d'optimisation en continu, l'installation d'un NOC permettant l'observation de la qualité de service en temps réel sur tout le réseau, ainsi que plusieurs autres mesures qu'il serait trop long de lister.

La procédure de mesure des critères de qualité (KPI) a été modifiée au dernier renouvellement des contrats. Précédemment, les sociétés mesuraient elles-mêmes la qualité des communications sur leurs réseaux. Aujourd'hui, le Ministère des Télécoms choisit lui-même une société indépendante spécialisée dans la mesure des communications qui mesure tous les mois les KPI.

Les Libanais paient une taxe indirecte de 65% sur leurs communications mobiles

Prix de la minute exorbitant

Les prix de la minute sur le réseau mobile sont parmi les plus chers au monde. Ceci est principalement dû à la structure monopolistique du marché - monopole privé à l'époque des BOT et monopole public actuellement - et à une dette exorbitante induite par l'économie de la rente et par une redistribution clientéliste des deniers de l'État. Cette taxe indirecte a été estimée à 65% par la Banque mondiale, ce qui la place en tête des taux mondiaux de taxation des communications mobiles. Refusant cette taxe indirecte imposée aux Libanais, le Ministre Bassil a d'abord réduit les prix de 40% puis le Ministre Nahas de 35% (produits *Start, Smart, Super* et *Waffer*) et enfin le Ministre Sehnaoui de 72% (produit *U-Chat* et réduction jusqu'à 40% du coût le dimanche et le soir).

Un effort permanent pour démocratiser l'accès au service

- *Proposition de baisse de l'unité de facturation de 60 à 45 puis à 30 secondes.*
- *Introduction en mai de produits jeunes chez Alfa, à 9 dollars pour voix, SMS et data; ce qui représente une réduction de 72% sur la valeur unitaire. En 3 mois, 136 000 utilisateurs étaient déjà séduits.*
- *Mise en place chez Touch de tarifs réduits de 40% sur tous les appels entre 22h et 8h ainsi que les dimanches sur les cartes prépayées et postpayées et mise en place chez Alfa de tarifs réduits de 20% entre 22h et minuit et de 40% de minuit à 8h sur les cartes prépayées uniquement.*
- *Mise en place du National Roaming.*
- *Restructuration du réseau de distribution des cartes de MIC1 et MIC2 par la mise en place de critères transparents et quantifiables pour le choix des distributeurs : nombre de voitures, de personnel, de boutiques, etc.*

03. FINANCES PUBLIQUES, INVESTISSEMENTS ET REVENUS

En juin 2011, les Nations Unies ont proclamé que l'accès à Internet est un droit humain fondamental. En même temps, les pays développés ont découvert que la logique commerciale ne suffit pas à assurer ce service à tous leurs citoyens, du fait du manque de retour sur investissement dans les zones à faible densité de population ou de pouvoir d'achat. On assiste donc, depuis le début du millénaire, à une tendance mondiale de retour aux investissements publics dans les réseaux de télécommunication. Les pays ayant adopté cette approche ont expérimenté les bénéfices indirects que la démocratisation de la connectivité a sur la croissance économique et sur la création d'emplois. La Banque mondiale considère en effet qu'un accroissement du taux de pénétration de 10% sur le *fixed broadband* induit une croissance additionnelle de 1,38% du PIB et qu'un accroissement du taux de pénétration de 10% sur le *mobile broadband* induit une croissance additionnelle de 1% du PIB. Une autre étude menée par l'Union Européenne montre que 25% des nouveaux emplois en France sur les 5 dernières années ont été créés au sein de l'économie numérique.

Au Liban, avec des revenus nets de plus de 1,4 milliard de dollars, le secteur des télécoms est le second contributeur du Trésor public après la TVA. Ces revenus sont gonflés artificiellement par des pratiques non concurrentielles du principal acteur du secteur, l'État, détenteur d'un double monopole sur la téléphonie fixe et sur la téléphonie mobile. Afin de diminuer le poids de cette rente indirecte, plusieurs actions ont été prises par les Ministres Bassil, Nahas et Sehnaoui, comme par exemple : baisse du prix des communications mobiles de 40% et des communications fixes de 57% par le Ministre Bassil, baisse du prix de l'abonnement Internet fixe de 80% par le Ministre Sehnaoui et création de produits cibles vers les catégories à faible pouvoir d'achat, comme les jeunes, diminuant le coût des services de téléphonie mobile de 72%.

Dernièrement, le Ministre Sehnaoui a envoyé une proposition au Conseil des Ministres de faire passer l'unité de facturation successivement de 60 à 45 puis à 30 secondes en 2013 ; ce qui induirait, selon les simulations, une baisse de la facture moyenne de 25%.

Enfin, cette taxation indirecte diminuera fortement lorsque la stratégie proposée par le Ministère des Télécoms sera adoptée par le Conseil des Ministres. En effet, la division du secteur en couches horizontales permettra l'instauration d'une concurrence équitable entre les différents joueurs dans les différentes couches, ce qui amènera infailliblement une plus grande efficacité économique ainsi qu'une diminution des prix.

Le secteur des télécoms est le second contributeur du Trésor public après la TVA

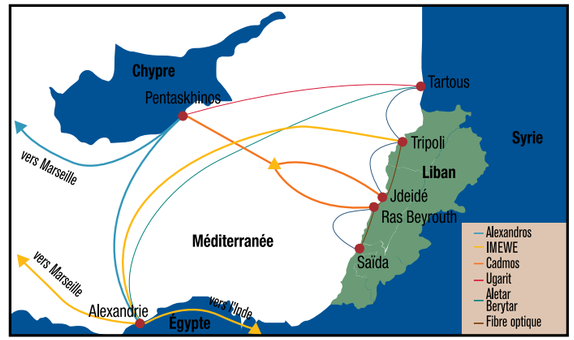
Une politique d'investissement agressive

La capacité internationale du Liban

De nombreux investissements ont été réalisés par Bassil, Nahas et Sehnaoui, pour augmenter la capacité internationale et locale afin d'améliorer la connectivité du pays. La capacité internationale du Liban était de 2 Gbps lorsque Bassil a pris son poste. Sous son mandat, l'État a investi 51 millions de dollars dans le consortium IMEWE *(India - Middle East - Western Europe)* pour la construction d'un câble liant l'Inde à l'Europe en passant par le Liban, et pouvant fournir à terme 120 Gbps de capacité.

Les Ministres Nahas et Sehnaoui ont réalisé les investissements nécessaires pour l'*upgrade* de ce câble qui offrira à terme une capacité de 200 Gbps. De même, le Ministère est actuellement en négociation pour l'achat d'une capacité pouvant atteindre selon le besoin 800 Gbps par le biais du câble chypriote Alexandros, afin d'assurer une redondance au trafic international à partir du Liban.

La connexion internationale du Liban



En parallèle, le Liban a entamé des négociations avec Chypre pour la construction d'un nouveau câble, baptisé Europa, destiné à remplacer Cadmous, qui arrive bientôt en fin de vie. La contribution du Liban à sa construction sera de moins de 10 millions de dollars, auxquels s'ajoutera le coût des équipements.

Le Liban privé d'Internet pendant 3 jours

Début juillet 2012, les Libanais ont été privés d'Internet pendant 3 jours. En cause, une rupture du câble IMEWE (India - Middle East - Western Europe), qui lie le pays au reste du monde. La rupture, qui a eu lieu à 50 km au large des côtes d'Alexandrie à 800 mètres de profondeur, a durement affecté le pays, car sur les 23 Gbps de capacité internationale dont il dispose, 20 proviennent du câble IMEWE, les 3 autres étant fournis par le câble Cadmous. En prévision de ce problème, le Ministre avait obtenu le 28 mars 2012 un mandat du Conseil des Ministres pour conduire des négociations avec Chypre pour assurer une redondance à travers le câble Alexandros. Les équipes du Ministère ont fait plusieurs visites à Chypre et ont abouti à une formule convenable pour le Liban qui deviendra propriétaire d'un circuit sur le câble chypriote.

Fin juin, la négociation était très avancée et la conclusion de l'accord ne nécessite plus que les retouches finales sur les contrats, l'approbation de la Cour des Comptes et l'accord du Conseil des Ministres. Le Ministre Sehnaoui et son équipe ont été à Chypre en urgence pour négocier un

accord permettant de rétablir la connectivité du Liban. Sous la pression de la crise et pour dépanner le Liban, Chypre a accepté de fournir 6 à 7 Gbps de connectivité gratuitement au Liban, pris sur son excédent de capacité qu'elle garde en réserve en cas de panne. Grâce au travail assidu et louable d'une équipe d'ingénieurs de Ogero en étroite collaboration avec le Ministère des Télécoms, la connectivité a été rétablie en moins de 48 heures. Quelques jours plus tard, un autre accord a été négocié sans la pression de la panne. Le Ministère des Télécoms a obtenu un essai gratuit de 10 Gbps de 3 mois sur Alexandros. En parallèle, le Ministère des Télécoms a activé une offre de connexion à Marseille de l'opérateur indien Tata Communications, avec 2 mois d'essai gratuit, qui permet d'avoir accès au réseau international. Le câble IMEWE a été réparé à la fin du mois de juillet.

03. FINANCES PUBLIQUES, INVESTISSEMENTS ET REVENUS

La connectivité locale du Liban

Au niveau national, l'ancien réseau de télécommunications fixe ne pouvait plus répondre à la demande grandissante de trafic de données. En effet, l'ancien réseau de fibre est devenu obsolète sans oublier qu'il ne couvrait qu'environ 40% du territoire Libanais. Durant son mandat, le Ministre Nahas a lancé l'exécution d'un réseau de 4 700 km de fibre optique pour 46 millions de dollars, dont le déploiement devrait être achevé d'ici la fin 2012.

Quant à l'Internet mobile, il a longtemps été très limité, avec des vitesses de connexion permettant à peine de lire les courriers électroniques. Les Ministres Nahas puis Sehnaoui ont réalisé les investissements nécessaires pour déployer 2 réseaux 3G couvrant tout le territoire Libanais. D'ici la fin de 2012, quelque 11 400 antennes et 30 stations mobiles auront été déployées, permettant d'assurer une couverture du territoire de 93%. Les 7% restants ne seront pas couverts car ils ne sont pas habités.

En 2011, les télécoms ont rapporté 1,4 milliard de dollars de rentrées nettes à l'État

Les ancres des bateaux ainsi que le train de pêche des chalutiers sectionnent parfois les câbles sous-marins de fibre optique. Ici, le Ministre Sehnaoui à bord du Raymondcruze lors de la réparation du câble Beritar en décembre 2011.

Une augmentation conséquente des revenus

Les revenus annuels des télécoms ont augmenté de 921 millions de dollars en 2007 à 2 milliards de dollars en 2011, grâce à l'augmentation de la pénétration de la téléphonie mobile, et à celle de l'Internet fixe et mobile. Des enchères sur les numéros de téléphones mobiles ont également rapporté des revenus supplémentaires à l'État Libanais : elles ont généré près de 5 millions de dollars en 2009, et 1,8 million de dollars en 2011.

Autre mesure symbolique visant à limiter les dépenses, le Ministre Sehnaoui a instauré une règle limitant la facture mensuelle des fonctionnaires de toutes les administrations à 300 dollars par mois.

L'histoire de l'argent des municipalités est un film à suspense

Entre 1994 et 2009, les Ministres successifs des Télécoms prélèvent une taxe de 10% sur les télécommunications mobiles. Face au silence de la loi sur la méthode d'allocation des fonds aux différentes municipalités, ils transfèrent les montants prélevés au Ministère des Finances. La loi prévoit pourtant que ces fonds sont la propriété des municipalités et qu'ils doivent être transférés directement par le Ministère des Télécoms aux comptes individuels de chaque municipalité à la Banque centrale. Non seulement le transfert se faisait au bénéfice du Ministère des Finances, mais de plus ce dernier ne reconnaissait pas dans ses comptes avoir une dette envers les municipalités.

En 2009, le Ministre Bassil envoie maints courriers au Ministre Chateh lui réclamant de reconnaître la créance; sans résultat. Ce n'est que fin 2009, soit la veille de son départ du Ministère, qu'il finit par reconnaître par courrier la créance.

En 2010, le Ministre Nahas décide, face au refus de la Ministre Hassan d'inclure cette créance dans les comptes qu'elle publie, de reconstituer les montants accumulés en vue de les transférer aux municipalités par rétention des excédents du secteur qui transitent par le Ministère des Télécoms.

Les municipalités pourront, par exemple, utiliser les fonds pour réhabiliter les carrières qui enlaidissent nos montagnes.

En 2012, le Ministre Sehnaoui envoie un projet d'amendement et de clarification de la loi au Conseil des Ministres, où il propose d'adopter une grille d'allocation et de créer une Agence de Développement Local. Selon cette proposition, le 1,2 milliard de dollars de fonds accumulés, de même que les 140 millions de dollars de flux annuels, seraient distribués à 50% directement aux municipalités selon la nouvelle grille d'allocation et à 50% toujours aux municipalités mais par le biais de l'ADL.

L'Agence de Développement Local serait chargée de recevoir et d'examiner des projets de développement proposés par une ou plusieurs municipalités, comme le reboisement, les énergies renouvelables, le traitement des déchets et des eaux usées, ainsi que les transports en commun. La part de chaque municipalité dans les fonds gérés par l'Agence lui serait réservée et ne pourrait être utilisée que par elle.

L'ADL serait chargée de favoriser les projets de développement comme le reboisement, les énergies renouvelables, le traitement des déchets, le transport en commun, etc

04. DYNAMISER LE SECTEUR PRIVÉ

Le secteur privé Libanais a fait montre d'une résilience sans pareil face aux nombreuses crises qui ont secoué le pays depuis l'Indépendance. Il constitue l'une des richesses certaines que le pays doit encourager et promouvoir. Les mesures prises pour étendre et moderniser les réseaux et pour assurer une connectivité importante au pays visent à permettre au secteur privé de prendre son essor et de refaire du Liban un hub régional à partir duquel compagnies et individus exporteront leurs services à toute la planète. Outre le développement des réseaux et de la connectivité, de nombreuses mesures ont été prises afin de dynamiser le secteur privé.

Simplification de la procédure d'importation d'équipement

Deux permis sont nécessaires pour pouvoir importer des équipements technologiques : un permis d'importation spécial pour les équipements technologiques, et une pré-autorisation à chaque fois qu'un commerçant veut importer de la marchandise. La procédure du premier permis reste telle quelle. En revanche, celle de la pré-autorisation a été réduite dès mars 2012 de 21 à 3 jours à partir de la deuxième importation du même type de produits.

Licences de classe pour les ISP

Des procédures transparentes et claires ont été instaurées début 2012 pour définir les sociétés pouvant prétendre être des fournisseurs de service (ISP). Une quinzaine de nouveaux acteurs ont présenté des demandes et obtenu l'accord du Ministère.

Accès des ISP et des DSP aux centrales téléphoniques

Le secteur privé est aujourd'hui présent dans 70 centrales, versus 35 il y a un an ; cela lui permet de couvrir 80% de la population Libanaise. Par ailleurs, il est prévu que le secteur privé ait accès à 100 centrales supplémentaires, sur les 300 qui émaillent le territoire Libanais. Cette mesure a fait l'objet d'une bataille administrative depuis le mandat du Ministre Bassil en passant par celui du Ministre Nahas avec certains membres de l'administration qui pratiquaient le blocage arbitraire.

Le secteur privé est aujourd'hui présent dans 70 centrales, versus 35 il y a un an ; cela lui permet de couvrir 80% de la population Libanaise

Un des objectifs fixés à MIC1 et MIC2 est d'améliorer leurs centres d'appels afin de satisfaire un plus grand nombre de consommateurs.

Relance des centres d'appels

En 2009, sous le mandat du Ministre Bassil, un règlement a été mis en place, organisant les centres d'appels, permettant des opérations locales et internationales, et incluant des trafics entrants et sortants du Liban. Mais la distribution des E1 nécessaires aux développements des centres d'appels a été entravée par des blocages administratifs prémédités. Aujourd'hui, seuls 5 centres d'appels sont encore en opération employant environ 500 personnes.

Sous le mandat du Ministre Nicolas Sehnaoui, et pour permettre aux entreprises du secteur de survivre et de prendre leur essor, les contrats avec les centres d'appels ont été modifiés, leur permettant, entre autres, de faire des trafics sortants locaux et internationaux.
Ils stipulent également que si le Ministère ne leur fournit pas les E1 demandés dans un certain délai, ils peuvent se fournir en bande passante auprès du secteur privé. 5 nouveaux centres d'appels ont été signés et le Ministère s'attend à ce que, d'ici fin 2013, leur nombre dépasse la vingtaine. Enfin, des négociations ont été entamées avec IDAL pour encourager les investissements dans ce secteur via des exemptions de taxes. Notons au passage qu'aux Philippines, le secteur des centres d'appels emploie 650 000 personnes et contribue 11 milliards de dollars au PIB.

04. DYNAMISER LE SECTEUR PRIVÉ

Baisse du prix des lignes dédiées internationales

Le décret d'octobre 2011 instaure une baisse des prix des lignes dédiées internationales de 82%, passant de 15 000 à 2 700 dollars par mois. Afin de soutenir la décentralisation, les sociétés situées à plus de 20 km d'une centrale obtiennent 33% de réduction supplémentaire sur le prix.

Baisse du prix de gros de la bande passante

Baisse du prix des E1 - soit la vitesse de 2 Mbps - attribués aux ISP et aux DSP de 2 700 dollars à 420 dollars par mois.

Encouragement aux institutions éducatives

Les institutions éducatives obtiennent dès octobre 2011 un escompte de 20% sur les tarifs grand public des abonnements DSL.

Procédures spéciales pour 350 grands utilisateurs

La première phase du projet de fibre optique prévoit de donner accès au service à 350 grands utilisateurs. Le décret pour la mise en place du projet est prêt ; il doit être présenté au Conseil des Ministres sous peu. Les utilisateurs concernés sont variés : outre les Ministères et institutions publiques, MIC1 et MIC2, il faut aussi compter les banques et institutions financières, les grands hôpitaux, les hôtels, les pourvoyeurs de services Internet, les médias, les bureaux d'ingénieurs exportateurs de services, et autres institutions à grande utilisation.

De même que d'autres grands utilisateurs, les universités seront reliées au réseau de fibre optique dès le début de 2013.

LibanPost gestionnaire du service postal Libanais

Après la fin de la guerre au Liban, un effort de reconstruction de grande envergure a été mis en action par le gouvernement Libanais, visant à restaurer et à moderniser les institutions du pays. Dans le cadre de ce programme, la nécessité d'un opérateur postal a été reconnue. C'est ainsi qu'en octobre 1998 LibanPost, une société privée, a été attribuée la mission de réhabiliter et d'opérer le secteur postal dans le pays. LibanPost s'est lancée dans un programme de réhabilitation, basé sur 3 axes : reconstruire l'infrastructure postale, diversifier les activités de la société (services financiers, gouvernementaux, commerce en ligne, vente au détail, etc.) et créer une marque phare. Entre juin 2011 et juillet 2012, LibanPost a mis en place les initiatives suivantes afin de mieux servir sa clientèle:

Pour faciliter l'accès à ses services et produits

- 7 nouveaux kiosks ont été ouverts et 2 sont en cours d'ouverture dans : ABC Achrafieh et Dbayeh, Beirut Souks, Banque du Liban, Spinneys Hazmieh, Le Charcutier Dekwaneh, Jbeil et bientôt Jeita et Le Mall Sin El Fil. Cette liste se rajoute aux kiosks déjà présents à l'Aéroport International Rafic Hariri, Beirut Mall, CITYMALL, TSC Jnah, Spinneys Dbayeh, Jnah, Saida et Tripoli.
- Service à domicile : Avec « *Home Service* », les services de LibanPost peuvent être rendus à même le domicile ou le bureau du client, une solution commode pour les personnes actives ou à faible mobilité.
- La création d'une ligne rapide dans les grands bureaux de poste afin d'accélérer l'exécution des services simples comme le paiement de facture ou l'achat de timbre.
- La mise en place d'un nouveau système de gestion des files d'attente dans les grands bureaux de poste afin de diminuer le temps d'attente.
- L'implémentation de pages sur les réseaux sociaux permettant une interactivité instantanée aux requêtes des clients. LibanPost s'est vue attribuer le prix de Meilleure Page Interactive sur Facebook (catégorie des services pour le Moyen-Orient).

Des services facilitant la vie quotidienne de sa clientèle

- Service d'encaissement des factures Alfa, qui se rajoute aux services d'encaissement des factures Touch et celles du Ministère des Télécoms.
- Services *MoneyGram* pour le transfert électronique de fonds.
- Service de transfert automatique de courrier de la boîte postale vers l'adresse du client.
- Service de notification par SMS en cas de réception de nouveaux courriers dans la boîte postale.
- Service d'alerte pour les véhicules « *Car Alert* » notifiant le client par SMS de l'échéance de la taxe mécanique, de contraventions diverses et de l'expiration de l'assurance auto.
- Service de commerce et achat en ligne à partir des États-Unis « *EasyShop* ».
- Carte de fidélité LibanPost, permettant l'identification des clients, leur adresse et la mise en place de services de conciergerie.

La philatélie

Dix nouveaux timbres ont été mis en circulation au cours de la période en question, et d'autres sont en cours de préparation, notamment la Visite du Pape Benoît XVI, le Centenaire de l'éminent poète et écrivain Libanais Saïd Akl et l'Hommage au grand journaliste et politicien Libanais Ghassan Tuéni. Des éditions spéciales et commémoratives ont été émises, et des activités ont été organisées en collaboration avec les écoles afin de sensibiliser les jeunes Libanais à la culture de la correspondance et du timbre.

La qualité de service

- L'implémentation d'un nouveau système de contrôle *(monitoring system)*.
- L'implémentation d'un système de gestion des plaintes basé sur une plateforme de CRM.
- La mise en place du « *Business Continuity Plan* » garantissant la continuité des opérations et activités critiques en cas de désastre.
- La conclusion d'un partenariat avec la poste italienne pour le développement des services financiers.
- Une restructuration des processus opérationnels dans le but d'optimiser et d'améliorer le niveau de service.
- L'introduction de la technologie GPS *(Global Positioning System)* pour identifier les points de livraison.
- La mise en place d'un numéro court pour accéder au service client, le 1577.
- L'obtention de la certification ISO 9001 pour les Opérations et le Management, couronnant ainsi les efforts investis par LibanPost pour une meilleure gestion par la qualité.

D'autre part, l'identité de la marque LibanPost a été revue pour refléter de plus près la promesse que LibanPost tient envers ses clients, la promesse d'un partenaire fiable qui facilite la vie au quotidien.

05. LES DISFONCTIONNEMENTS DE L'ADMINISTRATION

Le manque aigu d'employés et de compétences au Ministère met le pays en risque

Les lois en vigueur conditionnent tout recrutement au sein de l'administration à un examen préalable et à l'approbation du Conseil des Ministres ; or cette procédure est longue et fastidieuse. La plupart des Ministères fonctionnent aujourd'hui avec des ressources humaines limitées.

Cette situation est particulièrement exacerbée au Ministère des Télécoms avec 85% de postes vacants, du fait d'une lecture restrictive de la loi 431 par le Conseil du service public en charge du recrutement. Pour ne prendre qu'un exemple, le département des comptes internationaux fonctionne avec une personne au lieu de 17 prévues initialement.

De plus, le décret 10183 de 1997 empêche d'avoir recours à des contractuels pour effectuer les tâches normalement remplies par les fonctionnaires.

Cette impasse conduit à une situation désespérée qui complique la mission du service public. Une lueur d'espoir cependant : en décembre 2011, pour la première fois, le Ministère des Télécoms a réussi à obtenir l'autorisation exceptionnelle de recruter 10 ingénieurs pour seconder le département de l'équipement et de la construction.

85% des postes au Ministère des Télécoms sont vacants

L'État retrouve ses droits

Facture et pancartes

En 1975, le Conseil des Ministres a accepté la proposition du Ministère des Télécoms de charger Ogero de gérer son département de facturation. De même, le Ministère l'a autorisé à utiliser ses locaux amicalement.

Suite à l'effritement du règne de la loi, Ogero a tout simplement enlevé toute référence au Ministère des Télécoms de sur les factures qu'elle envoie aux abonnés pour lui substituer des factures au nom d'Ogero. De même a-t-elle substitué à la porte des locaux du Ministère des Télécoms des pancartes annonçant Ogero Telecom.

Suite aux démarches et poursuites légales entamées par les Ministres Nahas et Sehnaoui et depuis avril 2012, les factures sont redevenues des factures du Ministère des Télécoms. Quant au changement des pancartes, les instructions ont été données.

Le troisième réseau et la reprise du deuxième étage à Adlieh

En 2007, le gouvernement chinois fait don à l'État Libanais d'équipements de téléphonie mobile de troisième génération, en vue de l'installation d'un troisième réseau destiné à la future Liban Télécom prévue par la loi 431 de 2002. Cet équipement est réceptionné par Ogero pour le compte du Ministère, et installé au deuxième étage du bâtiment du Ministère à Adlieh. Des tests sont alors effectués.

Le 26 mai 2011, le Ministre des Télécoms Charbel Nahas cherche à rentrer dans les locaux pour récupérer l'équipement chinois et le donner aux 2 autres réseaux de téléphonie mobile, sur lesquels la 3G est en train d'être déployée. Il s'en voit bloqué l'accès manu militari par un bataillon de Forces de Sécurité Intérieure et ce malgré les instructions contraires du Ministre de l'Intérieur Ziad Baroud qui finit par démissionner en signe de protestation. Quelques mois après, le 23 septembre 2011, le Ministre Sehnaoui investit les lieux, change les serrures et récupère, ainsi faisant, les propriétés du Ministère, étage et équipements.

La commission d'enquête commanditée par le Ministère des Télécoms termine son rapport le 12 décembre 2011. Elle met notamment en évidence le fait que le troisième réseau a été utilisé par des numéros de téléphone non enregistrés, qu'un des équipements principaux permettant l'accès à la mémoire du réseau a été trouvé défectueux, que la Direction Générale de l'exploitation du Ministère des Télécoms a refusé de coopérer avec l'enquête et de fournir les informations nécessaires et que toutes les données du réseau datées d'après juin 2010 ont été effacées. Le rapport comprenant les conclusions de l'enquête a été remis par le Ministre Sehnaoui au Président de la République, au président du Conseil, au président de l'Assemblée et au procureur général de la République.

Le Ministre Sehnaoui lors de son entrée au 2ème étage du bâtiment de Adlieh.

05. LES DISFONCTIONNEMENTS DE L'ADMINISTRATION

All Data au-delà du brouhaha médiatique: les chiffres et les faits

Le 14 janvier 2012, le Ministre de l'Intérieur et le Ministre des Télécoms sont convoqués à une réunion de la Commission parlementaire des Télécoms en présence de députés représentant tout le spectre politique. Les députés insistent pour que l'octroi de la data soit contrôlé en attendant l'activation du centre d'interception légal. Ils demandent que la data ne soit plus donnée systématiquement sur tout le Liban et pour tous les Libanais, pour protéger les libertés individuelles. Les 2 Ministres de l'Intérieur et des Télécoms s'engagent à ne plus demander et donner la All Data et à cibler les demandes sur des régions ou des individus.

Entre le 15 et le 28, plusieurs personnalités sécuritaires et politiques font l'objet de menaces. Les 2 Ministres décident en concertation de soumettre la question au Conseil des Ministres.

Le 1er février 2012, le Conseil des Ministres décide formellement que la All Data ne pourra être livrée par le Ministère des Télécoms qu'après l'accord de la Commission judiciaire prévue par la loi 140 et composée des 3 plus grands magistrats Libanais, soit le premier juge de la Cour de Cassation, le président du Conseil d'État et le président de la Cour des Comptes. Entre février et juin 2012, le Ministère exécute quand même 1 763 demandes ciblées.

Le 6 juin 2012, la Commission judiciaire, après s'être réunie avec les représentants des organismes de sécurité, envoie au Ministère des Télécoms une blanket policy par laquelle elle décide l'octroi de la All Data rétroactivement pour tous les 3,6 millions d'abonnés sur tout le territoire, comprenant le mouvement des appels et des SMS, la localisation et le numéro de série des appareils de téléphone mobiles ou IMEI. Elle n'exclut que le IMSI ou code secret des puces téléphoniques, un des codes nécessaires pour pouvoir intercepter le contenu des conversations téléphoniques et des messages.

Pour le IMSI, la blanket policy prévoit qu'il pourra être demandé pour une région précise ou pour des numéros précis. Dès réception des nouvelles instructions de la Commission, le Ministère des Télécoms s'est immédiatement exécuté.

En juillet 2012, le Président de la République et le Premier Ministre organisent séparément et ensemble plusieurs réunions au terme desquelles il est décidé que la Commission judiciaire donnerait son accord au Ministère des Télécoms pour qu'il livre la IMSI de tous les Libanais rétroactivement sur 5 mois et tous les jours jusqu'au 12 septembre, mais sous forme de 2 demandes séparées, représentant chacune 50% du territoire Libanais. Dès réception des nouvelles instructions de la Commission, le Ministère des Télécoms s'est immédiatement exécuté.

Malgré ce qui précède, depuis le 1er février et jusqu'à ce jour, le Ministère des Télécoms a été systématiquement la cible d'attaques de la part des députés et personnalités de l'opposition, bien qu'il lui soit impossible de livrer la All Data sauf à violer la Constitution, la loi et la décision du Conseil des Ministres. C'est dire que la vérité et la loi pèsent peu pour certains dans ce pays.

TELECOMMUNICATIONS MINISTRY ONE YEAR PROGRESS REPORT

Ministère des Télécoms
وزارة الاتصالات

MOBILE BROADBAND SUBSCRIBERS

IN 11 MONTHS, SUBSCRIBERS BASE **INCREASED BY 158%**

Lebanon penetration rate up from 6.7% to 17.2%, in 11 months. Arab States: 13.3% and World average: 17%
(Total data subscribers base up from 280,000 to 722,000)

FIXED BROADBAND SUBSCRIBERS

IN 11 MONTHS, SUBSCRIBERS BASE **INCREASED BY 20%**

Residential household penetration rate up from 20% to 24% in 11 months
(Total DSL subscribers base up from 200,000 to 240,000)

IMPACT ON GDP GROWTH

A **10% INCREASE** IN THE PENETRATION RATE OF MOBILE BROADBAND LEADS TO A **1% INCREASE** IN GDP

According to the World Bank

A **10% INCREASE** IN THE PENETRATION RATE OF FIXED BROADBAND LEADS TO A **1.38% INCREASE** IN GDP

According to the World Bank

IMPACT ON JOBS CREATION

IN EUROPE, OVER THE LAST 5 YEARS, **25%** OF THE NEW JOBS HAVE BEEN CREATED WITHIN THE DIGITAL ECONOMY

According to the World Bank

Projects Completed: *Equipment Import Procedure Shortening, ISP Class License Mode, 3G Launching, Special Numbers Auction Relaunch, DSL Tariff Decree, Contact Centers New Scheme, Private Sector Access to COs (DSL), Mobile Companies Management Objectives, M2M Price Decrease, Free DSL by Night Decree, Blackberry Tariff Decrease, Corporate Lines Tariff Decrease, Wholesale Prices Decrease, Mobile Youth Plans, IMEWE Used Capacity Increase, Free WiFi in Public Gardens.*

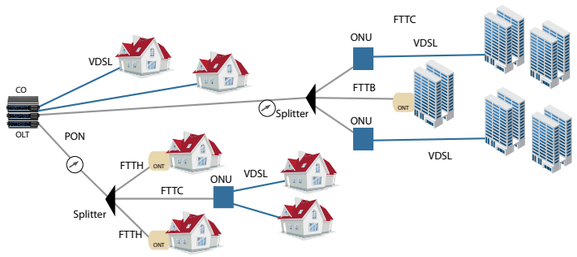
Projects Underway: *Fiber Optic Back Bone, DWDM, Europa and Alexandros Submarine Cable through Cyprus, Fibre to the Home, Fiber to Heavy Users, IPLC, Digital City, Active Cabinet and VDSL, IN, MPLS, NGN, Frequency Repharming, Right of Way, Right of Use, Hacathons and Center of Excellence with the World Bank, VOIP, Triple Play, Mobile Unit of Tariff Revision from 1 minute to 45 seconds and then to 30 seconds, National Tablet for Youth, National Internet Safety, Owner Supervisory Board Reorganization, Kalam and Telecarte New Distribution Scheme, Media Digital Transition (TNT), 7,000 New Telephone Boxes Tender, Distribution of Accumulated Municipalities Funds, Local Development Agency Creation. Mobile Virtual ISP's, National Roaming, R&D Departments, WLL Fixed Mobile Solution, Network Optimization and Coverage Extension, Touch Rebranding, Customer Care Centers Expansion, SIM Online Activation for Distributors, Mobile Application Platforms, 4G/LTE Trial Zones.*

06. CHANTIERS EN COURS

Internet fixe

a) Afin de pouvoir offrir plus de services sur les 4 700 km de réseau de fibre optique en cours de déploiement, des équipements MPLS - *MultiProtocol Label Switching* - seront installés. L'appel d'offres a été lancé en juillet et ils devraient commencer à être installés d'ici la fin de l'année 2012.

b) Une fois la première phase de déploiement de la fibre optique finalisée, 2 projets sont sous étude: à court terme - 18 mois - le projet d'installation de quelques milliers d'*Active Cabinet* qui permettront à la fibre de se rapprocher des zones habitées, quitte à ce que le *last mile* passe par le cuivre. Cette solution permettra à la majeure partie des abonnés d'atteindre une vitesse de connexion de 4 Mbps et plus à domicile. Par la suite, le déploiement de la technologie VDSL et VDSL 2, qui est un nouveau standard du DSL, permettra aux abonnés situés dans un rayon de 1 200 m maximum de la centrale téléphonique ou de l'*Active Cabinet* le plus proche, de bénéficier de vitesses de connexion supérieures à 24 Mbps, et pouvant atteindre 100 Mbps grâce au VDSL 2. Le projet d'amener la fibre à domicile - FTTH ou *Fiber To The Home* - permettra sur 3 à 4 ans à la plupart des Libanais d'avoir accès à une nouvelle gamme de services incluant le *Triple Play* (connexion Internet, ligne fixe et télévision sur IP).



4 700 km de fibre optique sont en cours de déploiement

Le Ministre descend rejoindre un employé de Ogero dans le regard qui mène aux câbles souterrains. Le Ministre constate que les conditions de travail sont insalubres et charge un médecin de faire un rapport et des recommandations. Malheureusement, ces dernières sont demeurées sans suite.

Voix fixe

a) Les cartes téléphoniques Kalam et Télécarte permettant de téléphoner des cabines publiques ne sont plus disponibles sur le marché depuis plus d'un an, en raison du refus de la direction de Ogero d'exécuter les instructions du Ministre et la procédure imposée par la Cour des Comptes. Pour débloquer la situation, le Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre Sehnaoui, a décidé de passer par des distributeurs privés. Des accords ont été négociés avec 4 distributeurs pour qu'ils puissent les vendre. Mais la Cour des Comptes doit encore donner son accord sur le projet de contrat. La perte de revenu annuelle des quelques 4 000 cabines téléphoniques est évaluée à 50 millions de dollars.

b) Les appels d'offres sont en cours au Ministère pour lancer l'exécution du raccordement de 7 600 boîtes de téléphone fixe supplémentaires, dont 600 ont déjà été attribuées. Le coût de l'installation est estimé à 46 millions de dollars.

c) Quelque 25 000 foyers ne peuvent pas avoir accès à des lignes de téléphones fixes normales et ont recours aux téléphones radios installés dans les années 1998-2000 et sur lesquels ils ne peuvent avoir d'abonnements Internet. Une solution téléphone fixe sur réseau mobile a été mise au point par l'équipe du Ministère des Télécoms pour parer à ces problèmes. Elle est en attente d'approbation par le Conseil des Ministres.

d) Un projet de mise à jour du réseau fixe est en cours d'étude : l'idée est d'évoluer vers un réseau intelligent, NGN ou *New Generation Network*, qui transforme toutes les communications en mode IP, accélère les transferts de données et élargit la gamme de services proposés. Les premières estimations tablent sur un budget de 20 à 25 millions de dollars. Cette modernisation du réseau permettra par exemple la portabilité des numéros de téléphone entre réseau fixe et réseau mobile.

Les cabines téléphoniques sont orphelines depuis avril 2011, date à laquelle la direction de Ogero a refusé d'imprimer les cartes Kalam et Télécarte. Pertes pour le Trésor : 90 milliards de Livres Libanaises par an.

Réseau mobile

a) Ouverture de la concurrence sur le marché de l'Internet mobile : début juin 2012, une procédure permettant à une nouvelle catégorie de prestataires de services Internet, les *Mobile ISP* d'opérer, a été mise en place. Elle permettra à ces fournisseurs virtuels d'utiliser le réseau mobile, ce qui introduira la concurrence sur ce marché encore monopolistique et favorisera le développement d'une offre variée.

b) Déploiement de la technologie LTE/4G : 90 sites équipés de technologie LTE/4G, qui permet des vitesses de connexion dépassant les 100 Mbps, seront prochainement déployés dans certaines zones tests au Liban, dont entre autres la Cité Digitale.

06. CHANTIERS EN COURS

c) Plateforme d'applications mobiles : Dans le cadre du renouvellement des contrats de gestion, le Ministère a fixé comme objectif aux 2 gestionnaires des sociétés mobiles de lancer dans les 6 mois 2 plateformes d'applications mobiles de contenu à 80% Libanais. L'objectif est de favoriser les applications *"Made in Lebanon"*, et d'encourager les jeunes créateurs et les *startups*.

d) Soutien du Ministère aux initiatives universitaires: Le Ministère des Télécoms a patronné le concours d'applications mobiles de l'université de Balamand. 29 projets présentés par 62 étudiants en provenance de 15 universités ont été soumis. 19 ont été acceptés. Les gagnants ont été désignés et se sont avérés avoir un potentiel international. Le premier prix est de 20 000 dollars, le deuxième est de 10 000 dollars, et les 2 équipes gagnantes bénéficieront de 6 mois d'incubation à Berytech.

e) Création d'un département de recherche et développement : Les pays développés investissent lourdement dans la recherche et le développement. Ainsi la moyenne des dépenses de R&D est de 2% du PIB dans l'UE alors qu'elle est proche de 0 au Liban. Le Ministère des Télécoms a fixé comme objectif aux gestionnaires des sociétés mobiles l'obligation de créer des départements de recherche et de développement en charge de l'innovation technologique.

f) Réorganisation de l'OSB : Le *Owner Supervisory Board*, la structure en charge de la surveillance des 2 opérateurs de téléphonie mobile, est en cours de réorganisation afin de prendre en compte les nouvelles réalités du marché (3G, services aux abonnés, etc.). Cette réorganisation permettra d'optimiser la qualité de service, la concurrence et la créativité des opérateurs. Citons également la décision de pourvoir tous les membres de l'OSB d'une assurance médicale et vie, en vigueur depuis mars 2012.

Ménage sur les ondes

a) *Refarming* et *Right of Use* : Aujourd'hui, la plupart des sociétés qui utilisent des fréquences le font sans payer de droit d'utilisation, ou alors en payant un prix forfaitaire quels que soient la bande ou le type de fréquences. Certaines sociétés, notamment les DSP, utilisent plus de bande passante que nécessaire. L'idée est donc de réorganiser tout le spectre de fréquences afin de laisser de la place pour les nouvelles technologies comme le LTE. Cette réallocation concerne tous les acteurs : DSPs, télévisions, Alfa et Touch, radios, etc. Si sur le plan technique le projet est prêt, les négociations sont encore en cours avec les divers acteurs sur son déploiement.

b) Télévision Numérique Terrestre ou TNT : Le Liban s'est engagé en signant la convention de Genève en 2006 à passer à la TNT d'ici 2015. En avril 2012, le Conseil des Ministres a voté la formation d'un comité chargé d'assurer la transition, et les télévisions privées ont été approchées. Si elles sont d'accord sur le principe, elles conditionnent néanmoins leur implication dans le projet à la régulation du marché du câble, très largement illégal aujourd'hui. Un projet a été développé par la TRA *(Telecommunications Regulatory Authority)* et doit être envoyé au Conseil des Ministres pour approbation. Le Ministère des Télécoms se donne jusqu'à fin 2014 pour déployer les nouveaux réseaux. Un premier projet pilote, avec les sites de transmission de la télévision publique Télé-Liban, devrait être lancé d'ici début 2013. Mais tout le projet doit d'abord être présenté au Conseil des Ministres et approuvé par lui.

Le Ministre lors de sa visite à la station satellitaire de Jouret El Ballout le 27 février 2012.

Des tablettes accessibles aux jeunes

Tablettes pour élèves et étudiants : Le Ministère des Télécoms souhaite démocratiser l'accès au contenu éducationnel et de divertissement et permettre un accès plus large aux nouvelles technologies de l'information chez les jeunes générations. Dans ce but, il a demandé à MIC1 et MIC2 de lancer un appel d'offres pour une phase test de 15 000 tablettes équipées de 3G et de Wifi, avec navigation sécurisée. Grâce au soutien de la Banque centrale, de l'Association des banques et des 2 opérateurs mobiles, l'offre comprendra des intérêts bonifiés, un remboursement sur 24 mois et un tarif d'abonnement 3G escompté. 3 forfaits sont proposés : 6-10 ans, 11-14 ans, 15-18 ans.

Le premier lot de tablettes sera distribué à partir du mois de novembre 2012 sur une mode « *first come first served* ». Le potentiel du marché est estimé à 500 000 tablettes. Les sociétés qui répondent à l'appel d'offres devront s'engager à investir au Liban et à soutenir le développement de contenu local. Tablettes dans les écoles : Le projet du Ministère de l'Éducation est plus ambitieux mais aussi plus long à mettre en place. Il vise à remplacer à terme les livres par les tablettes et à révolutionner les méthodes d'enseignement pour profiter des nouvelles technologies. Le Ministère des Télécoms a tenu à réaliser son projet en coordination étroite avec le Ministère de l'Éducation afin de gagner en synergie. Ainsi, la première phase du projet offrira au Ministère de l'Éducation les 1 500 tablettes nécessaires à la réalisation de sa phase pilote.

Sécurité sur Internet

Un projet de sensibilisation des jeunes et des parents à la sécurité sur Internet est en cours d'étude. L'objectif est de les rendre conscients des dangers qu'ils peuvent rencontrer lorsqu'ils naviguent sur la toile - comme la pornographie, le harcèlement, l'atteinte à la vie privée - et les responsabiliser dans leurs actions et leurs comportements afin par exemple de minimiser la violence et les abus. L'idée est de désigner un ou plusieurs « ambassadeurs » par école, qui seraient formés pour répondre aux questions des jeunes et pour les éduquer. Une campagne publicitaire est également prévue. Tout le projet devrait être lancé en octobre 2012.

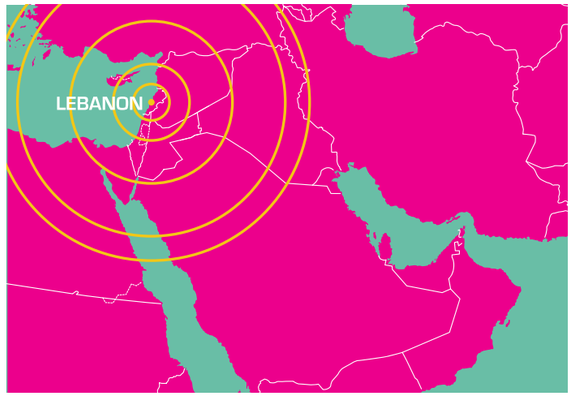
Dermandar : une success-story Libanaise

Preuve que le Liban peut être pionnier dans les technologies digitales, Dermandar, une application qui permet de prendre des photos panoramiques sur mobile, est l'exemple même d'une success-story à la Libanaise. Lancée en janvier 2010 par 2 jeunes Libanais, Élie Grégoire Khoury et Élias Fadel Khoury, Dermandar dépasse aujourd'hui les 3 millions de téléchargements sur l'Apple Store. Elle est régulièrement en tête de classement dans tous les pays où elle est vendue, malgré la concurrence de 36 applications similaires. Ce succès est d'autant plus impressionnant que l'application est devenue payante à 1,99 dollar le téléchargement. Le fonds de Berytech détient 35% de Dermandar, qui est hébergée dans les locaux de l'incubateur.

07. LES GRANDS PROJETS POUR LE FUTUR

Les zones digitales

Le 25 avril 2012, le Conseil des Ministres a approuvé la proposition du Ministère des Télécoms d'appuyer et de faciliter la création de zones digitales appelées à se développer à travers le pays. Le concept est simple : un promoteur immobilier s'associe avec un incubateur ou accélérateur pour créer une zone digitale. Ils présentent leur projet au Ministère qui vérifie qu'ils réunissent bien les critères d'éligibilité. Dès lors, le Ministère jouera le rôle de facilitateur offrant son soutien au développement de la zone par le biais de l'infrastructure de pointe qu'il leur sécurisera ainsi que par son aide auprès des autres administrations comme IDAL, les municipalités et les autres Ministères.



Projet pilote, le *Beirut Digital District* a été inauguré le 3 septembre 2012. Il démarre avec 2012 à 5 000 m² et portera à terme sur 40 000 m². L'objectif est d'offrir aux *startups,* ainsi qu'à toutes les sociétés voulant utiliser le Liban comme plateforme régionale pour exporter leurs services, une zone où ils pourront trouver tous les professionnels offrant les différents services dont ils ont besoin pour développer leurs produits. C'est le *cluster effect* tant recherché et qui est la principale valeur ajoutée des zones digitales à travers le globe. La proximité physique entre les entreprises et les personnes qui contribuent à la chaîne de production d'un produit stimulent la productivité et la créativité.

Les acteurs du secteur privé qui seront invités à se loger dans le cluster seront:

- *des sociétés privées*
- *des free-lancers*
- *les institutions éducatives*
- *les fonds de venture capital*
- *les accélérateurs et autres incubateurs*
- *les centres de recherche et développement et les laboratoires*

Les activités du cluster seront:

- *le développement de logiciels*
- *le développement web*
- *le développement mobile*
- *les jeux*
- *la vente de hardware*
- *la vente de télécoms*
- *les contact centers*
- *les data centers et les centres d'opération de réseau*

Le cluster organisera également des hackathons, et hébergera des plateformes de co-création et des centres d'excellence.

Superficie du Beirut Digital District à fin 2016 : 40 000 m²

Son Excellence le Premier Ministre M. Nagib Mikati, en compagnie du Ministre Sehnaoui, et des représentants de ZRE et de Berytech, inaugurant le Beirut Digital District.

THE WORLD BANK

World Bank mobile center of excellence

Le Liban a d'importants atouts sur lesquels il peut capitaliser pour développer un secteur d'applications mobiles et *web* de renommée mondiale: une main d'œuvre jeune et éduquée, le plus haut ratio d'ingénieurs par habitant au monde, un fort positionnement dans le monde arabe dans les médias, le *design*, le divertissement (musique, films), une ouverture pluriculturelle qui développe la créativité ainsi qu'une presse libre solide.
Cette main d'œuvre qualifiée souffre d'un niveau de chômage élevé et n'a pas accès à un marché libre et mature. C'est pourquoi, avec la Banque mondiale, le Ministère des Télécoms a lancé un projet visant à renforcer l'écosystème technologique via la création d'un pôle d'excellence pour les applications mobiles.

Le processus de création de ce pôle se fait en 3 temps

1) Organisation de compétitions pour les entrepreneurs qui créent des applications mobiles *(hackathons).*

2) Lancement d'une plateforme de co-création entre les universités et les sociétés privées : Les projets seront testés sur un modèle « *Living Lab* » qui préconise le lancement d'applications pilotes dans des marchés test.

3) Création d'un centre d'excellence connecté, qui regroupera les plus grands experts Libanais et de la région dans le domaine des applications mobiles. Le projet devrait être lancé dans les mois qui viennent. Il requiert environ 4 millions de dollars en prêts. Il lui faudra 3 ans pour être totalement complété.

08. VISION DU SECTEUR

Pour développer la stratégie du secteur, le Ministère s'est fixé comme objectifs :

1) de développer des réseaux de télécommunication à la pointe de la technologie.
2) d'assurer une connectivité internationale abondante et redondante.
3) d'assurer des règles de concurrence transparente et équitable.
4) d'empêcher la formation de monopoles.
5) de rendre la place Libanaise séduisante pour les sociétés régionales et internationales.

Étant donné la taille réduite du pays, la puissance financière des groupes privés et des États qui convoitent le secteur et la faiblesse du règne de la loi, la solution proposée consiste à structurer le secteur en couches par opposition à la structure actuelle en silo où un nombre limité d'acteurs verticalement intégrés se font une fausse concurrence. En effet, l'expérience démontre que la formation d'acteurs intégrés allant de l'infrastructure aux services de détail rend le contrôle des prix très difficile.

Ainsi, le paysage verrait des sociétés privées se faire une concurrence stimulante sur les couches service et détail, des sociétés publiques ouvertes à l'actionnariat privé à moyen terme se faire la concurrence sur la couche vente en gros, et une société publique potentiellement gérée par le privé possèderait les infrastructures. L'entretien, la maintenance et la gestion de ces dernières seraient confiés en *managed services* aux constructeurs mondiaux, qui offrent déjà ce service à la majorité des pays de la planète.

Loin d'être une invention Libanaise, ce modèle est actuellement appliqué à Singapour et en Australie et devant les enjeux immenses d'une bonne configuration, plusieurs pays comme l'Angleterre cherchent à réformer dans ce sens leurs marchés locaux. Cette configuration aura comme bénéfice de libérer les énergies créatives des entrepreneurs du secteur privé sans les obliger à rassembler des capitaux astronomiques pour pouvoir être des acteurs dans ce secteur. Ainsi, les *startups* et les jeunes pousses couvées par les pépinières locales pourront trouver leur véritable essor.

De par son ouverture culturelle et son rayonnement sur les 5 continents, le Liban peut, par le biais de l'économie numérique, dépasser Israël et devenir le premier pays exportateur de services du Moyen-Orient. La valeur ajoutée se trouve au niveau des services et non au niveau de l'infrastructure où quelques géants mondiaux se font la guerre disposant de budgets faramineux notamment pour la recherche et le développement.

Cette stratégie est encore au niveau de la proposition. Des concertations sont organisées avec les différents acteurs des secteurs privé et public ainsi qu'avec une sélection de cadres Libanais expatriés bénéficiant de positions-clés dans les grands groupes internationaux et qui se sont structurés sous forme de *Lebanese Telecom Taskforce* ou *LTT*. Enfin, plusieurs mesures nécessaires doivent recevoir l'aval du Conseil des Ministres et du Parlement avant qu'elles ne constituent une feuille de route engageant l'État Libanais.

Radioamateurs

Suite à la victoire d'un radioamateur Libanais dans un concours international en Espagne, un groupe d'amis radioamateurs a organisé, le 24 mars 2012, une rencontre à Kfardebiane - Faraya où le Ministre Sehnaoui a pu expérimenter un appel via une station de radio installée sur les lieux avec un radioamateur espagnol et un autre croate, en utilisant l'indicatif d'appel : OD5MOT. À noter que l'usage des radioamateurs dans le monde peut assurer les communications locales et internationales en cas d'urgence ou de désastres naturels.

TOUS DROITS RÉSERVÉS
DROITS D'AUTEUR 2012